

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	
DAFTAR TABEL.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iii
DAFTAR LAMPIRAN.....	iv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Kerangka Pemikiran.....	8
1.6. Hipotesis.....	11
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Pemasaran.....	12
2.2. Pengertian Jasa.....	13
2.3. Keluhan Pelanggan.....	14
2.3.1. Definisi Keluhan.....	14
2.3.2. Penyebab Keluhan.....	15
2.3.3. Jenis Keluhan.....	15
2.4. Penanganan Keluhan.....	18
2.4.1. Definisi Penanganan Keluhan.....	18
2.4.2. Respon Penanganan Keluhan.....	20
2.4.3. Cara Menangani Keluhan.....	22
2.4.4. Hubungan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas.....	24
2.5. Kepercayaan.....	24
2.5.1. Definisi Kepercayaan.....	24
2.5.2. Indikator Kepercayaan.....	26
2.5.3. Hubungan Kepercayaan terhadap Loyalitas.....	26
2.6. Loyalitas.....	27
2.6.1. Pengertian Loyalitas.....	27
2.6.2. Tingkatan Loyalitas.....	28
2.6.3. Jenis Loyalitas.....	29
2.7. Penelitian Terdahulu.....	31
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1. Lokasi Penelitian.....	32
3.2. Jenis Sumber data.....	32

3.2.1. Jenis Data.....	32
3.2.2. Sumber Data.....	34
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.4. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	35
3.4.1. Variabel Penelitian.....	35
3.4.2. Variabel Operasional.....	36
3.5. Populasi dan Sampel.....	37
3.6. Pengukuran Instrumen Penelitian.....	38
3.7. Uji Validitas dan Realibilita.....	39
3.7.1. Uji Validita.....	39
3.7.2. Uji Realibilitas.....	39
3.8. Metode Analisis Data.....	40
3.8.1. Analisis Kualitatif.....	40
3.8.2. Analisis Kuantitatif.....	41
3.8.3. Penguji Hipotesis.....	42

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	44
4.2. Uji Validitas dan Realibilitas.....	45
4.2.1. Uji Validitas.....	45
4.2.2 Uji Realibilitas.....	46
4.3. Gambaran Umum Responden.....	47
4.3.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.3.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	48
4.3.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	48
4.4. Analisis Kualitatif.....	49
4.4.1. Hasil Pernyataan Penanganan Keluhan.....	49
4.4.2. Hasil Pernyataan Kepercayaan.....	54
4.4.3. Hasil Pernyataan Loyalitas.....	57
4.5. Analisis Kuantitatif.....	59
4.5.1. Analisis Determinasi.....	59
4.5.2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	60
4.6. Pengujian Hipotesis.....	61
4.6.1. Uji Koefisien regresi Secara Bersama (f).....	61
4.6.2. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (t).....	62

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	66
5.2. Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN